

# «Die wichtigsten FM-Anbieter sind bekannt»

Zu strategischen und unternehmerischen Themen im Facility Management möchte die *in puncto*-Redaktion vermehrt Beiträge und Interviews mit FM-Persönlichkeiten publizieren. Wir beginnen mit dem Direktor von ISS FM Services, Andreas Müller, der unsere Fragen beantwortete.

■ Eugen Rieser

**in puncto:** ISS wurde kürzlich vom Internationalen Outsourcing-Verband IAOP zu den besten Outsourcing-Partnern gekürt: Was macht die ISS besser als andere FM-Anbieter?

**Andreas Müller:** Ein grosses Plus der ISS ist die geografische Abdeckung, ob auf nationaler oder internationaler Ebene. In der Schweiz sind wir flächendeckend vertreten und bieten unseren Kunden maximale Eigenfertigung – rund 90% der Dienstleistungen erbringen wir mit eigenem Personal. Als Marktführer investieren wir viel in die Aus- und Weiterbildung unserer Mitarbeitenden und verhelfen unseren Kunden so zu nachhaltigen wirtschaftlichen Vorteilen bei gleichzeitig hoher Qualität.

Das Institut für FM an der Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften hat eine Image-Studie zum FM in der Schweiz veröffentlicht. Jeder fünfte Befragte habe schon von Facility Management gehört, sagt die Studie. Das gesellschaftliche Ansehen der Branche wird als mittelmässig taxiert. Wie beurteilen Sie aus Sicht der ISS die Situation betreffend Bekanntheit von FM?

Der Begriff «Facility Management» ist in der Gesellschaft tatsächlich noch nicht so bekannt. Unter den professionellen Nachfragern und Anbietern ist er jedoch etabliert und sehr verbreitet, wird aber immer noch unterschiedlich definiert. Oftmals wird auch der Begriff «Facility Services» verwendet. Für mich bedeutet FM, dem Kunden ideale Voraussetzungen zu schaffen, damit er sein Kerngeschäft optimal und erfolgreich ausüben kann.

Muss die FM-Branche in der breiten Öffentlichkeit bekannter werden oder braucht es nicht vielmehr eine bessere Branchenübersicht, dass die interessierten Unternehmen wissen, wen oder wo sie für FM-Dienstleistungen anfragen können?



Andreas Müller

Meiner Ansicht nach leisten die Verbände und alle professionellen Unternehmen mit entsprechenden Marketingaktivitäten einen wichtigen Beitrag, um die FM-Branche und ihre Leistungen bekannt zu machen. Die wichtigsten Leistungsanbieter sind im Markt gut bekannt und etabliert, von daher sehe ich für das Business-to-Business-Geschäft keinen Bedarf an einer speziellen Branchenübersicht.

Wie beurteilen Sie die aktuelle Lage im FM-Business in der Schweiz? Wie wirkt sich die Finanzkrise aus?

Auch wir sind von der Wirtschaftskrise betroffen und spüren eine Zunahme des Kostendrucks. Als kurzfristigen Effekt bemerken wir einen Rückgang der Nachfrage und den Wunsch vieler Kunden, die vereinbarten Service-Levels zu kürzen. Mittelfristig ergeben sich durch die Krise aber auch Chancen. Viele Firmen, die ihre Facility Services eigenständig erbringen, prüfen nun diese auszulagern und bei ei-

nem professionellen Anbieter einzukaufen. So können sie diese Kosten senken und flexibler gestalten.

Mit Blick in die Zukunft: Wird der Trend zu Outsourcing bei Grossunternehmen weitergehen oder gibt es andere Tendenzen? Wie läuft es bei mittleren KMUs?

Der Trend wird voraussichtlich so weitergehen. Auch bei KMUs ist eine verstärkte Nachfrage nach Leistungsbündeln und Gesamtlösungen spürbar. So müssen sich diese Firmen nicht mehr um die Facility Services kümmern und können sich auf ihr Kerngeschäft konzentrieren – und sparen dabei Kosten. Sehr grosses Potenzial sehe ich zudem bei der öffentlichen Hand, wo diese Dienstleistungen grösstenteils noch eigenständig erbracht werden.

## ISS Schweiz AG

ist das führende Facility Services-Unternehmen der Schweiz. Das Unternehmen beschäftigt über 10 000 Mitarbeitende und ist mit 32 Niederlassungen flächendeckend vertreten. Das 1967 gegründete Unternehmen erzielte 2008 einen Gesamtumsatz von 524 Millionen Franken. Die ISS Schweiz AG ist eine Tochter der weltweit führenden ISS-Gruppe mit Hauptsitz in Kopenhagen, Dänemark. Die ISS-Gruppe ist in 52 Ländern auf fünf Kontinenten tätig und beschäftigt heute rund 470 000 Mitarbeitende. Die ISS konzentriert sich auf die Erbringung von Integralen Facility Services zur Werterhaltung von Gebäuden, Anlagen und Infrastrukturen. Das Angebot für Integralen Facility Services (IFS) beinhaltet Facility Management-Leistungen, Office Support, Property Services, Security Services, Cleaning sowie Kanal- und Tunnelservices. ► [www.iss.ch](http://www.iss.ch)